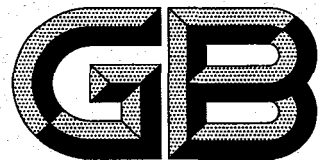


ICS 03.120.10
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 23791—2009

企业质量信用等级划分通则

General rules of grading enterprise quality credit

2009-05-06 发布

2009-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中检华纳质量技术中心、国资委(全国)商业信用中心。

本标准主要起草人员：叶如意、咸奎桐、戴莹、尹建军、周莉、赵晓天、高观、林钧跃、吕艳、蒋家东。

企业质量信用等级划分通则

1 范围

本标准规定了企业质量信用等级的划分要求和依据。

本标准适用于企业质量信用等级的分类和评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语(GB/T 19000—2008,ISO 9000:2005,IDT)

GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

质量信用 quality credit

取得并保持对其质量信任的能力。

注:这种能力由企业在遵守质量相关法律法规、执行标准以及兑现质量承诺(或履行质量约定)的基础上,提供产品在生命周期内满足顾客的需求或期望来实现。

3.2

质量信用风险 quality credit risk

因质量信用问题导致顾客潜在损失的可能性。

注:因违反质量相关法律法规、未执行标准、没有兑现质量承诺(或履行质量约定),或提供的产品未能满足顾客的需求或期望,导致顾客潜在损失的可能性。

3.3

质量信用等级 quality credit grade

反映质量信用风险的程度。

4 总则

4.1 企业质量信用等级分类及表示

企业质量信用等级依据质量信用程度,按照 GB/T 22116—2008 中 4.1 的规定,从高到低分为 A、B、C、D 四等,每等可进一步细分为级。在同一等中的每级差别,用字母的数量来区分,最多使用三个。字母数量越多,表示质量信用程度越高(质量信用风险越低)。例如 A 等可细分为 AAA 级、AA 级和 A 级。

4.2 企业质量信用等级划分时考虑的方面

4.2.1 企业质量信用等级的划分应依据一定时期内企业在质量信用方面的主观愿望、产品质量保障能力及其表现结果等来确定。

注:“一定时期”所表示的具体时间,根据企业所在的行业特点和产品寿命周期的长短、相关法律法规的要求确定。

4.2.2 企业质量信用等级细分时,除依据上述因素外还应遵循以下原则:

- a) 在该等级基本要求的基础上,逐次增强某些要求的程度,但级差宜均衡;
- b) 在该等级基本要求的基础上,增加其他的相关要求。在对企业质量信用 A 等进行细分时,宜考虑企业的技术进步、创新和发展的因素。

5 A 等企业质量信用划分要求

质量信用 A 等企业应在一定时期内质量信用风险很小,具有维持高水平质量信用的主观意愿、产品质量保障能力,在一定时期内无质量信用不良行为记录,并满足下列要求:

- a) 遵守质量相关法律法规,满足法定资质、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求。一定时期内:
 - 无产品质量监督检查不合格记录;
 - 无质量违法、违规记录;
 - 无生产经营假冒伪劣产品行为记录;
 - 无质量虚假宣传行为记录;
 - 无违背质量承诺的行为记录。
- b) 重视质量信用的管理工作,将提高质量信用水平纳入其管理理念和目标中,能够通过质量信用的有效管理实现质量信用水平的持续改进。
- c) 按照标准或合同要求提供产品,质量稳定、信誉高,近期无因质量问题导致的索赔和退货,一定时期内无质量事故。

注 1:“近期”表示的具体时间可根据产品和行业特点、相关法律法规来确定。

注 2:质量事故指由产品质量问题导致的包括人身伤害、财产损失、不良社会影响等在内的意外事件。根据造成损失大小或危害程度不同,质量事故可分为一般质量事故和重大质量事故。
- d) 质量管理体系健全,能够跟踪、监测产品的质量状况;重视质量信用保障能力建设,人力、财力、设备设施等资源充分;技术先进且成熟度高;具有较强的质量风险控制和应急能力,必要时能够提供产品质量担保;能够及时处理顾客投诉。
- e) 积极承担社会责任,在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录;关注顾客价值,顾客满意度处于行业领先水平。

6 B 等企业质量信用划分要求

质量信用 B 等企业应在一定时期内质量信用风险较小,具有维持其质量信用水平的客观意愿、产品质量保障能力,近期无质量信用不良行为记录,并满足下列要求:

- a) 遵守质量相关法律法规,满足法定资质、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求。近期:
 - 无产品质量监督检查不合格记录;
 - 无质量违法、违规记录;
 - 无生产经营假冒伪劣产品行为记录;
 - 无质量虚假宣传行为记录;
 - 无违背质量承诺的行为记录。
- b) 重视质量信用的管理,具有能够兑现其质量信用承诺的能力。
- c) 按照标准或合同要求提供产品,质量稳定,近期内无质量事故。
- d) 质量管理体系较健全;重视质量信用保障能力建设,人力、财力、设备设施等资源较充分;技术成熟度较高;具有一定的质量风险控制和应急能力;能够及时处理顾客投诉,解决因质量问题导致的索赔和退货。

- e) 能够承担相应的社会责任,在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录;顾客满意度不低于行业的平均水平。

7 C 等企业质量信用划分依据

质量信用 C 等企业是在一定时期内质量信用风险较大,维持其质量信用水平的主观意愿不强、产品质量不稳定、保障能力较低,在近期内存在质量信用相关不良行为记录,但未出现严重质量失信事件,也未因质量失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。

当企业发生下列行为之一时,可划分为质量信用 C 等企业:

- a) 实行行政许可管理的企业、实施强制性标准和强制性认证的产品,未满足行政许可、强制标准或强制认证的要求,但在规定的期限内通过整改达到要求。
- b) 近期内存在质量违法、违规记录,但未造成重大人身危害或经济损失。
- c) 产品质量不稳定,产品质量低于企业明示或承诺标准。在近期内存在产品质量监督抽查或监督检查不合格记录。
- d) 在产品质量上存在虚假宣传行为,但未造成重大人身危害或经济损失。
- e) 未能及时解决因企业责任而引起的质量投诉,索赔和退货,发生过因质量问题而导致的一般事故。

8 D 等企业质量信用划分依据

质量信用 D 等企业是在一定时期内质量信用风险很大,企业违法生产经营,且给社会和(或)顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。

当企业发生下列行为之一时,可划分为质量信用 D 等企业:

- a) 企业法定资质失效。实行行政许可管理的企业、实施强制性认证的产品,未满足行政许可或强制认证的要求,且在规定的整改期限内仍未达到要求。
- b) 有严重质量违法、违规行为,且被吊销行政许可、吊销营业执照或移送司法机关。
- c) 产品无标准生产,近期屡次、大量生产经营假冒伪劣产品,连续受到执法监督处罚或连续发生质量监督检查不合格的情况。
- d) 近期屡次进行产品质量的虚假宣传,给社会和(或)顾客造成重大人身危害或经济损失。
- e) 近期发生重大质量事故或连续发生质量事故,给社会和(或)顾客造成重大人身危害或经济损失。

参 考 文 献

- [1] 国家质量监督检验检疫总局关于加强企业质量信用监管工作的意见. 国质检质〔2006〕464号.
- [2] 叶如意. 基于评价技术的我国质量信用监管体系建设研究项目研究报告, 2008.
- [3] 咸奎桐, 叶如意. 基于产品质量信用记录的企业质量信用监管模型及应用研究. 世界标准化与质量管理 2008, (1).
-